



# RECEPCIONISTA HOTELERO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Desarrollar habilidades profesionales y conocimientos esenciales para desempeñarse eficazmente como recepcionista hotelero, brindando un servicio de alta calidad en un entorno presencial.



## Objetivos específicos

- 1. Comprender el rol y las responsabilidades del recepcionista hotelero.
- 2. Aprender técnicas de comunicación efectiva con los huéspedes.
- 3. Manejar sistemas de reservas y check-in/check-out de manera eficiente.



## Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



### ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



### ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



### PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

## Temario del curso:

### Módulo 1

Introducción A La Industria Hotelera

Aprendizaje Esperado: Conocer el entorno y las dinámicas del sector hotelero.

Contenidos:

- Historia y evolución de la industria hotelera a nivel global.
- Estructura organizacional de un hotel y roles clave.
- Principios de hospitalidad y servicio al cliente.
- Tipos de establecimientos hoteleros y sus características distintivas.
- Introducción a las normas y regulaciones del sector hotelero.

Actividad Práctica: Realizar una investigación sobre diferentes tipos de hoteles en la ciudad, identificando sus servicios y características únicas.

### Módulo 2

Comunicación Efectiva Y Atención Al Cliente

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades de comunicación para interactuar eficazmente con los clientes.

Contenidos:

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal en la recepción hotelera.
- Estrategias para manejar quejas y resolver conflictos de manera efectiva.
- Importancia del lenguaje corporal y la escucha activa en el servicio.
- Herramientas para personalizar la atención al cliente y generar lealtad.
- Uso de tecnología en la comunicación con los huéspedes.

Actividad Práctica: Simular situaciones de atención al cliente, practicando el manejo de quejas y resolución de problemas en un entorno controlado.

### Módulo 3

Gestión De Reservas Y Operaciones De Recepción

Aprendizaje Esperado: Manejar eficientemente el sistema de reservas y procesos de check-in/check-out.

Contenidos:

- Introducción a los sistemas de gestión de reservas (PMS).
  - Procedimientos de check-in y check-out: pasos y mejores prácticas.
  - Manejo de cancelaciones y modificaciones de reservas.
  - Coordinación con otros departamentos para garantizar una experiencia fluida.
  - Administración de la ocupación y tarifas del hotel.
- Actividad Práctica: Realizar ejercicios prácticos en un sistema de gestión de reservas simulado, incluyendo check-in y check-out de huéspedes.

### Módulo 4

Protocolo Y Normas De Seguridad En Hoteles

Aprendizaje Esperado: Aplicar protocolos de seguridad y estándares de calidad en el servicio.

Contenidos:

- Normas de seguridad y procedimientos de emergencia en hoteles.
- Protocolo de actuación en situaciones de crisis o evacuación.
- Importancia del cumplimiento de estándares de calidad y servicio.
- Gestión de la privacidad y confidencialidad de los datos de los huéspedes.
- Introducción a la sostenibilidad y prácticas ecológicas en la hotelería.

Actividad Práctica: Participar en un simulacro de emergencia, aplicando protocolos de seguridad y evaluando la respuesta del equipo.

## Datos del Organismo Capacitador:

|                      |                                           |
|----------------------|-------------------------------------------|
| Nombre Empresa OTEC: | Capacitaciones GoCursos SPA               |
| Rut:                 | 77919346-2                                |
| Giro:                | Servicio de Capacitaciones                |
| Dirección            | Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile     |
| Cuenta Bancaria      | Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander |
| Email:               | contacto@gocursos.cl                      |